

Come rimuovere il blocco dello Smart Account dall'ordine?

Sommario

Solo per uso esterno da parte del cliente/partner: queste istruzioni sono fornite per aiutare i clienti/partner a eseguire l'azione per risolvere il problema. Se il cliente o il partner incontra dei problemi nelle istruzioni, chiedere di aprire una richiesta di assistenza in relazione al supporto delle licenze (<https://www.cisco.com/go/scm>) per risolvere il problema. NON eseguire queste operazioni da solo se si è una risorsa Cisco interna al di fuori del team di supporto alle licenze.

Prima di iniziare, verificare di disporre di:

- Account Cisco.com attivo
- L'utente deve avere accesso all'ordine
- L'utente deve disporre di uno Smart Account o di un Conto di deposito attivo



Nota: un ordine viene bloccato per i seguenti motivi:

1. All'ordine è stato assegnato uno Smart Account in sospeso oppure all'ordine non è stato assegnato alcun Smart Account.
2. Per rimuovere il blocco, è sufficiente assegnare uno smart account attivo all'ordine e il blocco verrà rilasciato.

Passaggio 1: Accedere a [Cisco Commerce Workspace](#) e accedere con le credenziali Cisco.com

Passo 2: nella ricerca globale, cercare con il numero dell'ordine di vendita o il numero dell'ordine Web a cui deve essere assegnato uno Smart Account

Passo 3: Dai risultati della ricerca, fare clic sul numero dell'ordine di vendita/Web per visualizzare i dettagli dell'ordine

Passaggio 4: fare clic sul collegamento "Visualizza o cambia le assegnazioni degli Smart Account" presente nel messaggio di intestazione visualizzato nella parte superiore della pagina

Passo 5: fare clic su Assegna Smart Account (se NON è già stato assegnato NESSUN Smart Account) o fare clic su modifica o icona a forma di matita (per modificare l'assegnazione esistente)

Passaggio 6: nella schermata "Assegnazione Smart Account", selezionare la scheda "End Customer Smart Account" o "Holding Smart Account"

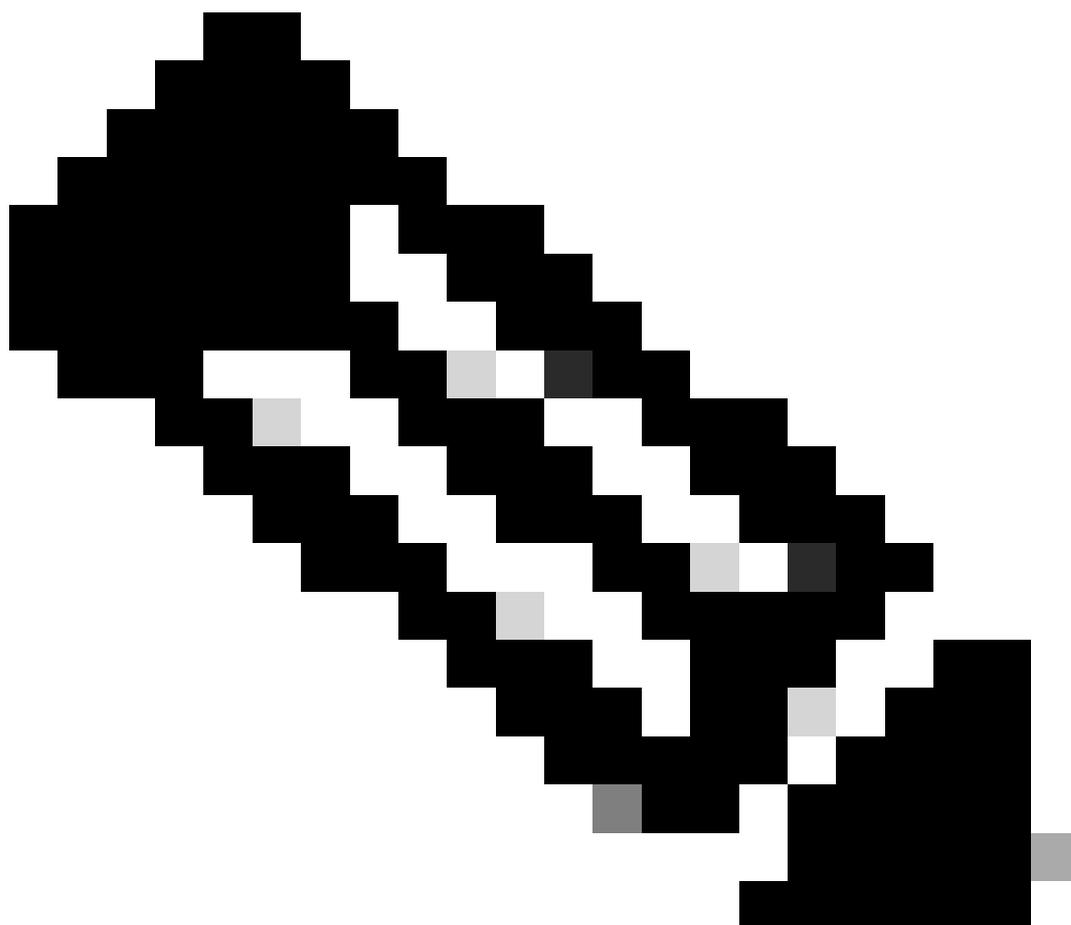
Passaggio 7: selezionare un parametro di ricerca (ID dominio/nome account/ID e-mail) e cercare uno Smart Account cliente finale attivo/holding

Passaggio 8: selezionare lo Smart Account desiderato dai risultati della ricerca

Passaggio 9: selezionare un account virtuale appropriato nel campo "Nome account virtuale" e fare clic su Pulsante Assegna

Passaggio 10: selezionare la casella di controllo per accettare le condizioni per l'utilizzo e fare clic sul pulsante Invia

Passaggio 11: Infine, fare clic su "Sì" per inviare la modifica



Nota: una volta assegnato uno Smart Account all'ordine, il blocco dello Smart Account viene rilasciato automaticamente

Risoluzione dei problemi:

1. Non sono in grado di accedere all'ordine in CCW. Verificare se l'ordine è stato raggiunto, quindi sollevare una richiesta di assistenza

2. Non è possibile trovare il SA o il conto di deposito a cui si desidera assegnare l'ordine. Selezionare Se lo smart account o il conto di deposito è attivo, altrimenti informare il cliente di attivare lo smart account

3. L'utente ha assegnato il conto di deposito SA, ma l'ordine viene comunque visualizzato nel blocco SA. Se lo smart account è attivo e l'ordine è ancora in sospeso, sollevare una richiesta di assistenza

Se si verifica un problema durante l'assegnazione dello Smart Account, aprire una richiesta in [Support Case Manager \(SCM\)](#).

Per commenti sul contenuto di questo documento, fai clic [qui](#).

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).